

INAIL

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
SUI SERVIZI EROGATI DALLE SEDI
DELL'ISTITUTO
ANNO 2019

DIREZIONE REGIONALE UMBRIA
Ufficio Programmazione
Organizzazione e Attività Strumentali
Processo Organizzazione/Auditing

INAIL

Indice del documento

1. INTRODUZIONE	
1.1. PRESENTAZIONE	4
1.2. OBIETTIVO DEL DOCUMENTO	4
1.3. METODOLOGIA	4
2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE	
3. SINTESI DEI RISULTATI	
4. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE	
4.1. GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE	13
4.2. GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	14
4.3. GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE - PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO	14
4.4. GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	15
4.5. GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE.....	15
4.6. GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE.....	15
5. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE - PERUGIA	17
5.1. GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE	17
5.2. GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	17
5.3. GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE - PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO.....	18
5.4. GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO.....	18
5.5. GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE.....	18
5.6. GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	19
6. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE - TERNI	20
6.1 GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE	
6.2. GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	20
6.3. GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE - PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO.....	21

6.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – SERVIZI DI SPORTELLO.....	21
6.5.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE	21
6.6.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE	21
7.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE – FOLIGNO.....	22
7.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE.....	22
7.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO.....	22
7.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO.....	23
7.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – SERVIZI DI SPORTELLO.....	23
7.5.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE.....	23
7.6.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE	24
8.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE - CITTA' DI CASTELLO.....	25
8.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE.....	25
8.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – SERVIZI DI SPORTELLO	25
8.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	25
8.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE.....	26
9.	SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO.....	27

1. INTRODUZIONE

1.1. Presentazione

Da diversi anni gli esiti dell'indagine di *Customer Satisfaction* concorrono alla misurazione ed alla valutazione dei principali servizi erogati dall'Istituto, nonché alla valutazione della *performance* organizzativa.

Le disposizioni normative ¹ e non ultime le "Linee guida sulla valutazione partecipativa delle amministrazioni pubbliche", rilasciate dal Dipartimento della Funzione Pubblica nel novembre 2019, hanno rafforzato l'importanza della partecipazione dell'utenza alla misurazione della qualità dei servizi e dei risultati delle rilevazioni, anche per definire con maggiore incidenza la specifica quota del salario accessorio del personale.

La rilevazione ha coinvolto tutte le Sedi INAIL del territorio nazionale e le Unità Operative Territoriali del settore Certificazione, Verifica e Ricerca ed ha interessato un campione di utenti che nel corso dell'anno hanno usufruito dei servizi INAIL almeno una volta.

1.2. Obiettivo del documento

Obiettivo principale del Report, a seguito dell'analisi dei risultati volta ad individuare punti di forza e aree di miglioramento, è promuovere una strategia orientata all'ottimizzazione dei servizi forniti e della qualità.

1.3. Metodologia

L'indagine svolta annualmente su tutto il territorio nazionale dal 7 al 21 ottobre 2019 ha reso necessaria, per la Sede di Perugia, una proroga fino al 4 novembre 2019, a causa del limitato accesso di utenti; nonostante ciò non è stato raggiunto il numero minimo di 40 questionari previsti per la categoria aziende. Occorre considerare che nell'anno 2019 anche a livello nazionale è stato raccolto un numero inferiore di questionari compilati rispetto agli anni precedenti, specie per quelli tramite canale *mail-web*.

Di seguito si riportano i dati della regione Umbria.

FONTE	NUMERO QUESTIONARI anno 2019		
	Aziende	Lavoratori	Totale
<i>Mail - Web</i>	38	12	50
<i>Sportello</i>	39	232	271
Totale	77	244	321

¹ Art.4 della Legge n.15 del 4 marzo 2009, d. lgs. 150 del 2009.

L'indagine si è svolta con l'utilizzo di questionari cartacei somministrati agli utenti che si sono recati presso la Sede territoriale di Perugia (unica Sede di tipo A) ed in tutte le sedi, attraverso il canale *mail-web* per utenti abilitati ai servizi on-line o dei quali è noto l'indirizzo di posta elettronica o PEC.

Le domande del questionario sono state rivolte ad un campione di:

- Lavoratori, costituito da infortunati, affetti da malattie professionali, reddituari, delegati, funzionari di Patronati
- Aziende/datori di lavoro ampliato da consulenti del lavoro, incaricati di associazioni di categoria.

I questionari nella prima parte raccolgono, in forma del tutto anonima e nel rispetto della privacy, informazioni sulle caratteristiche generali degli utenti, e quindi età, sesso, nazionalità, settore di attività e professione.

Gli utenti hanno valutato come negli anni precedenti:

- i servizi generali della Sede
- gli aspetti fisici della sede (l'organizzazione, l'accoglienza degli ambienti);
- la disponibilità, competenza e professionalità dei dipendenti;
- non ultima, la chiarezza e l'adeguatezza delle informazioni.

Sono stati inoltre oggetto di rilevazione specifica:

- per l'utenza Aziende, i servizi resi circa il rapporto assicurativo e le informazioni per le iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro;
- per l'utenza Lavoratori, il servizio di sportello, le prestazioni economiche e sanitarie erogate dall'Istituto;

La valutazione ha riguardato anche

- i servizi generali complessivi offerti dall'Istituto, come il portale istituzionale, i servizi *on line*, il *contact center* multicanale.

L'utente ha potuto valutare quindi l'accessibilità, la tempestività, la trasparenza e l'efficacia, intesa come affidabilità e completezza delle informazioni e dei servizi forniti dall'Istituto esprimendo il proprio giudizio, associato alla scala di valutazione *Likert*:

- Per niente d'accordo (valore attribuito 1)
- Poco d'accordo (valore attribuito 2)
- Abbastanza d'accordo (valore attribuito 3)
- Molto d'accordo (valore attribuito 4)
- Non so (viene elaborato come dato mancante)

in base al punteggio raggiunto per le varie domande, le Strutture territoriali hanno individuato le azioni di miglioramento per i servizi che hanno ottenuto

- una valutazione inferiore a 3, valore corrispondente ad "abbastanza d'accordo"
- una percentuale di "per niente/poco d'accordo" non superiore al 15%.

2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

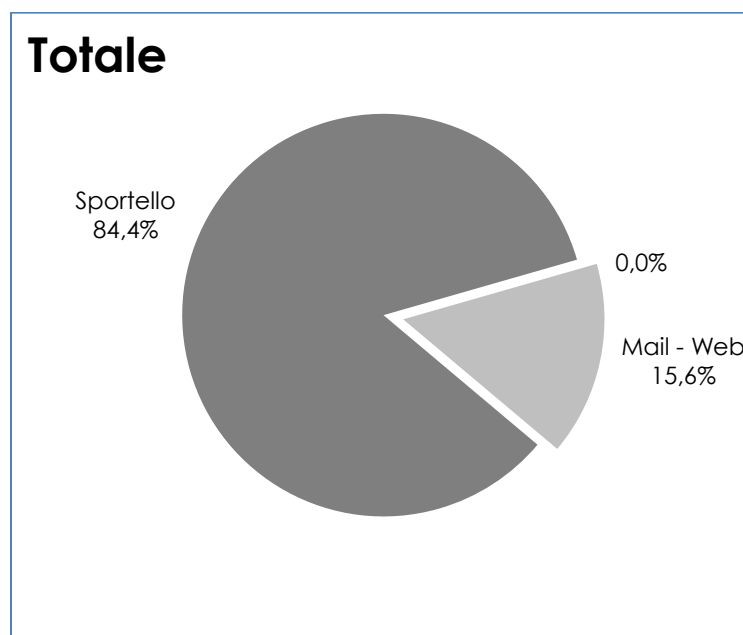
In Umbria l'indagine di *Customer Satisfaction* svolta nelle settimane dal 7 ottobre al 4 novembre 2019 ha coinvolto n. 321 utenti, ripartiti fra 77 appartenenti alla categoria Aziende e 244 appartenenti alla categoria Lavoratori.

Nonostante la proroga dei termini di rilevazione, la categoria Aziende ha riportato un calo di 14 questionari rispetto al 2018.

FONTE	N. QUESTIONARI anno 2019			N. QUESTIONARI anno 2018		
	Aziende	Lavoratori	Totale	Aziende	Lavoratori	Totale
<i>Mail - Web</i>	38	12	50	51	14	65
<i>Sportello</i>	39	232	271	40	235	275
Totale	77	244	321	91	249	340

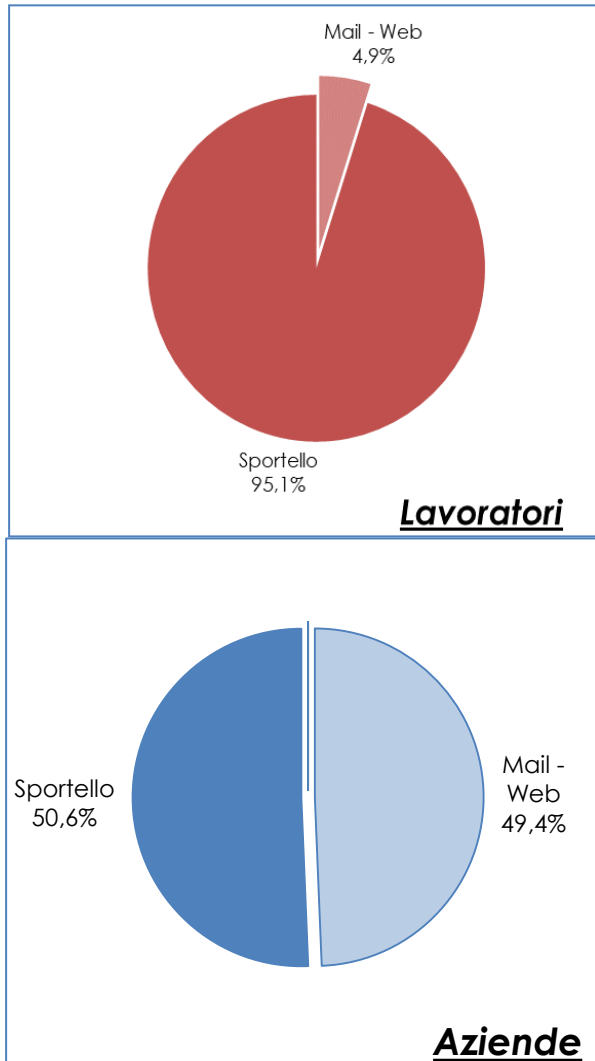
Il principale canale di raccolta rimane lo sportello della Sede di Perugia (unica Sede di tipo A) con l'84,4% del totale, addirittura in aumento rispetto allo scorso anno in cui era stata registrata un'affluenza dell'80,9%, maggiore anche rispetto alla media nazionale pari all'82,6%.

Il canale *mail-web* registra invece una regressione con il 15,6% rispetto ad un buon dato dell'anno precedente pari al 19,1%. Occorre riportare che anche il campione nazionale risulta di poco superiore (solo il 17,4% di questionari raccolti).

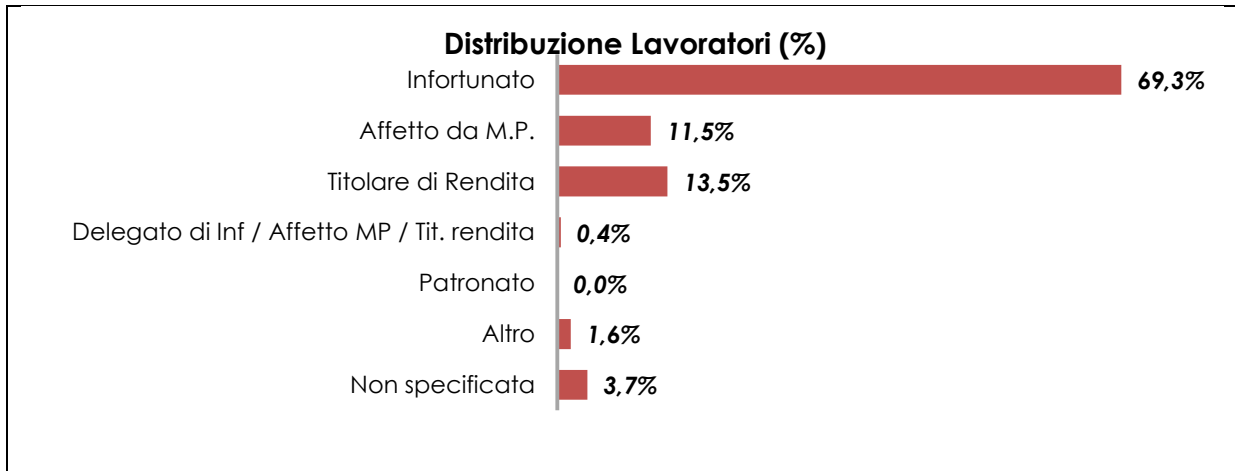


Sicuramente è interessante rilevare la ripartizione della percentuale dei partecipanti all'indagine: il 95,1% degli utenti intervistati della categoria Lavoratori si è presentato allo sportello (quasi la totalità degli stessi), mentre per la categoria Aziende, la percentuale dei questionari ricevuti al *front-office* (50,6%) è di poco superiore a quella via *mail-web* (49,4%).

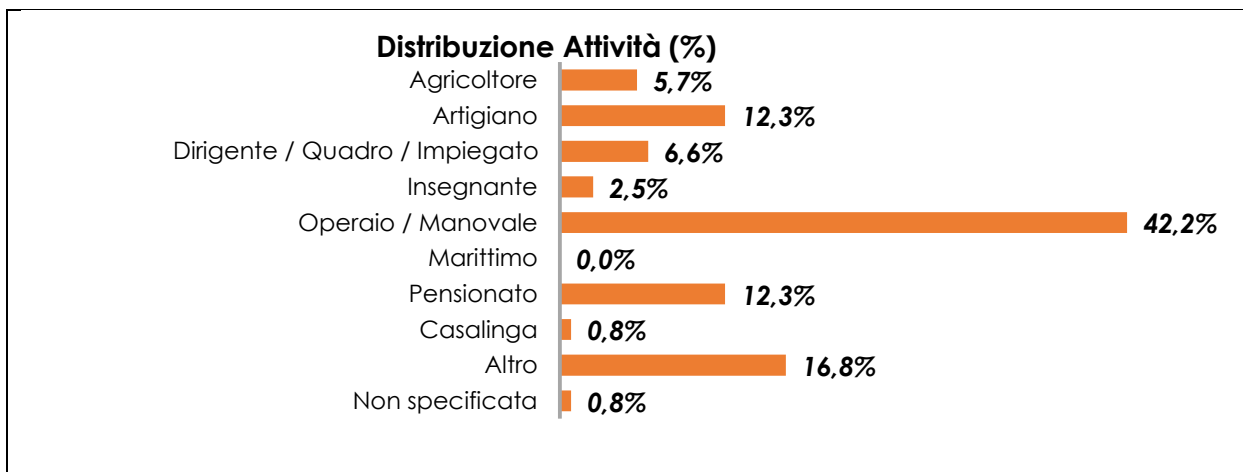
Lo sportello rappresenta comunque per entrambe le categorie la principale fonte di raccolta.



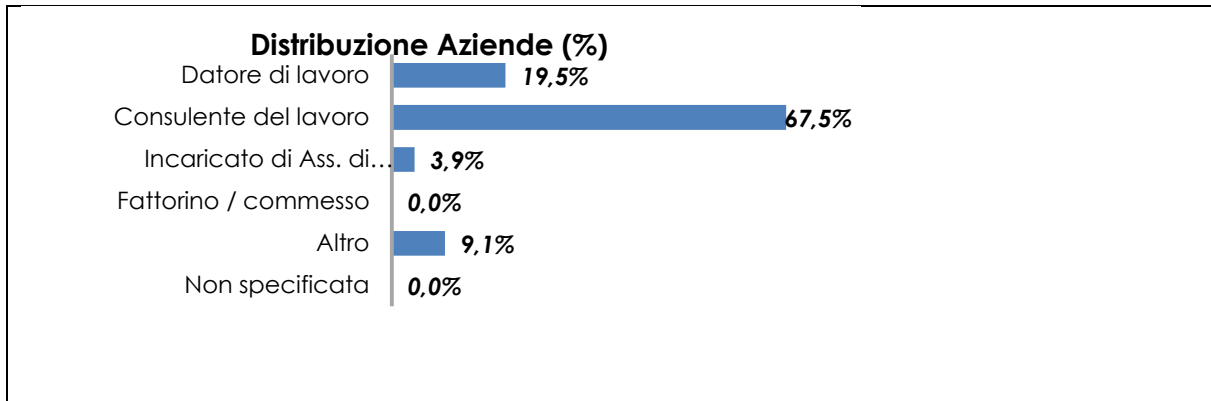
Per quanto riguarda la tipologia di intervistati, per la categoria Lavoratori, il 69,3% degli intervistati è rappresentato da infortunati, il 13,5% da titolari di rendita e l'11,5% sono utenti affetti da malattia professionale; tali dati risultano in linea con quelli dell'anno precedente.



La professione prevalente dei destinatari della rilevazione è quella di operaio/manovale con il 42,2%, in aumento rispetto al 2018, in cui erano il 38,2%; pressoché invariata è la percentuale degli agricoltori (il 5,7%) e degli artigiani (il 12,3%), in deciso calo invece la figura del dirigente/quadro che passa dal 11,2% del 2018 al 6,6% nel 2019.

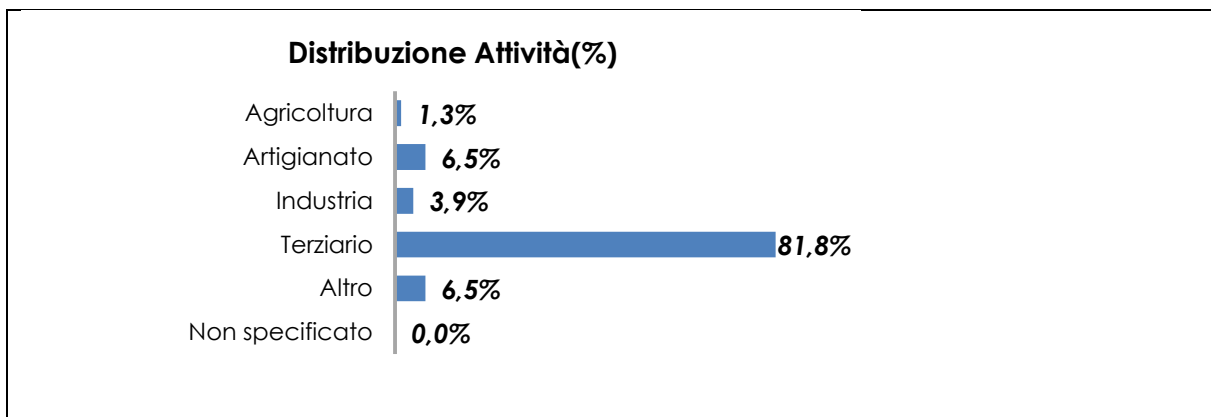


Per le Aziende il 67,5% dei questionari sono stati compilati da consulenti del lavoro (in diminuzione rispetto al 76,9% dello scorso anno) mentre il 19,5% direttamente dal datore di lavoro (in aumento rispetto al 13,2% del 2018).



Continua ad essere il terziario il maggior settore in cui operano le aziende umbre con l'81,8% di intervistati (dato notevolmente superiore anche a quello nazionale pari al 68,6%), seguito dall'artigianato con il 6,5%.

Leggermente in aumento il settore industria con il 3,9% rispetto al 2,2% dello scorso anno.



L'età media degli intervistati è in linea con quella nazionale, il 38% ha infatti tra 50 e 64 anni (in Italia il 39,4%) mentre il 31,2% è compreso tra i 35 e 49 anni (a livello nazionale il 35,8%) e, come nel resto d'Italia, l'utenza più giovane è stata registrata nell'area Lavoratori.

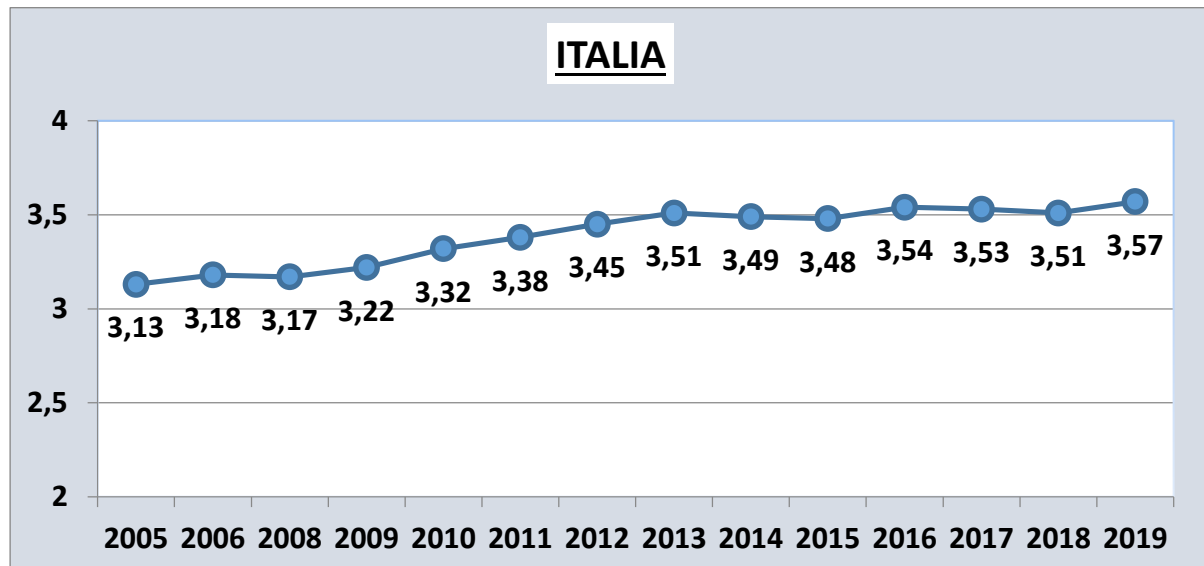
Per le aziende umbre si può riscontrare un'equa ripartizione fra uomini e donne (rispettivamente 58,4% e 40,3%) in linea con la media italiana dove si registra il 59,7% di utenti maschili ed il 39,5% femminili.

Diversa è la ripartizione invece nella categoria Lavoratori; in Umbria il 68,4% sono uomini e solo il 29,9% donne, contro una media nazionale rispettivamente del 63,6% e del 35,9%.

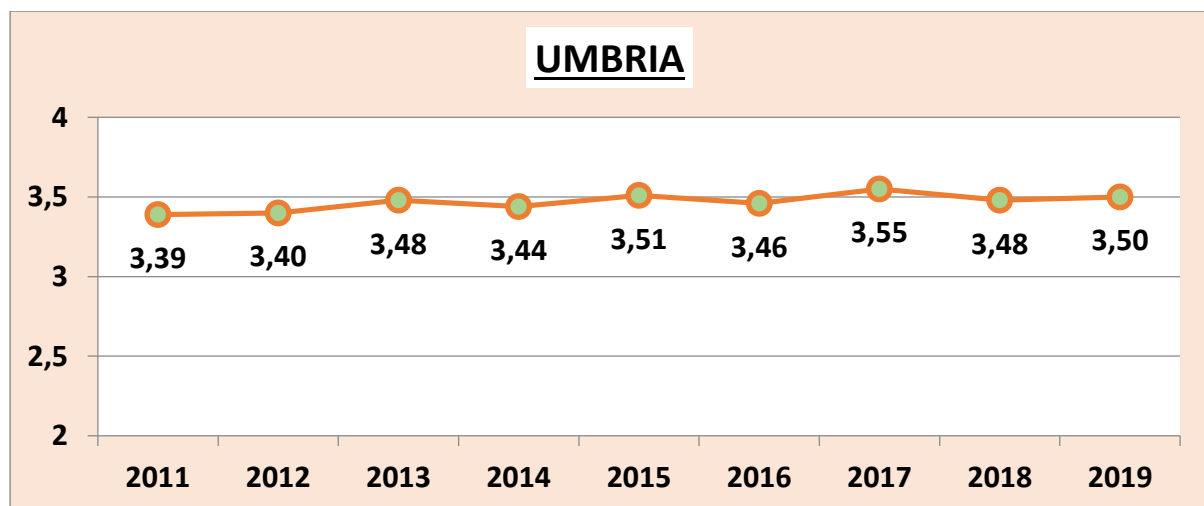
Nella *Customer Satisfaction* del 2019 non è stato possibile il raffronto per i servizi specifici forniti ai Lavoratori per l'intera provincia ternana in quanto già da anni risultano mancanti le rilevazioni per la sede di Orvieto e, nell'ultimo anno, anche per la sede di Terni. I risultati conseguiti in tale area risentono pertanto di una valutazione parziale, mancando i giudizi ai servizi di sportello, alle prestazioni economiche e sanitarie offerte ai lavoratori della zona.

3. SINTESI DEI RISULTATI

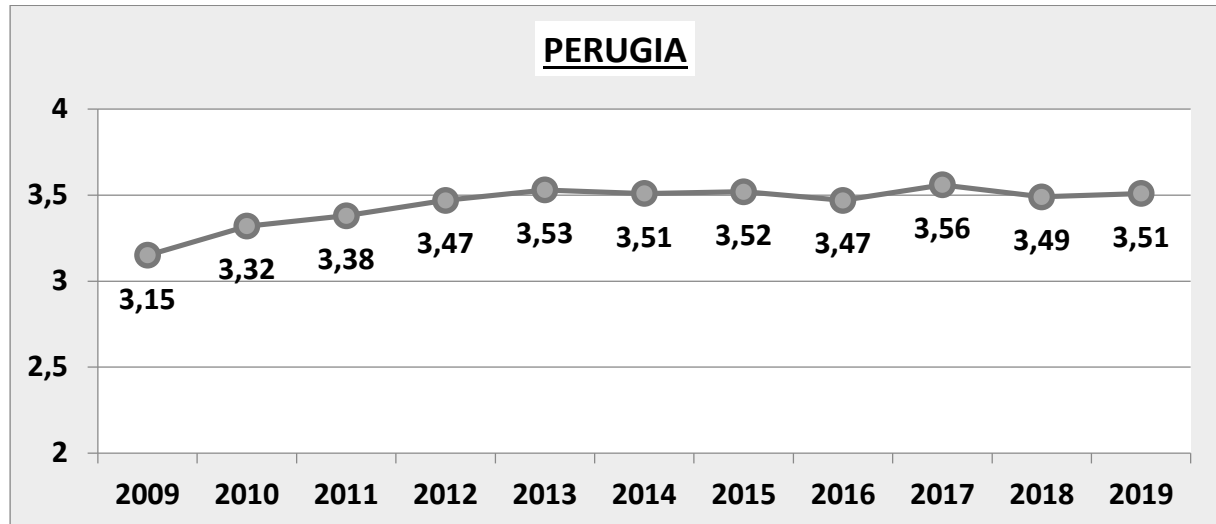
Nel periodo di riferimento il giudizio medio rilevato dall'Istituto sul complesso dei servizi è stato pari al **3,57**, in aumento quindi rispetto allo scorso anno che era di 3,51; risulta evidente l'andamento crescente dall'inizio della rilevazione ed il fatto che nel 2019 è stato registrato il valore più elevato in assoluto.



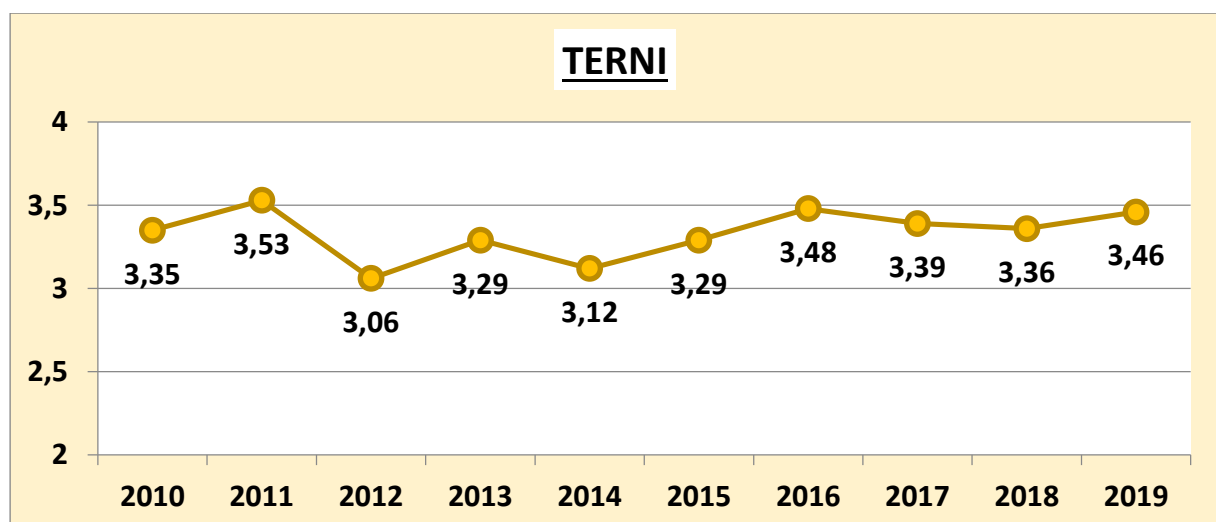
Il giudizio medio registrato dalla regione Umbria è di **3,50** e quindi leggermente inferiore alla media nazionale, ma comunque in aumento rispetto al 3,48 dello scorso anno; il dato in assoluto migliore resta quello registrato nel 2017 con 3,55.



Il risultato conseguito rappresenta la media di tutte le Sedi dell'Umbria, dove sono stati registrati miglioramenti rispetto ai valori medi degli scorsi anni. Si riportano di seguito i grafici relativi alle Sedi della Regione.

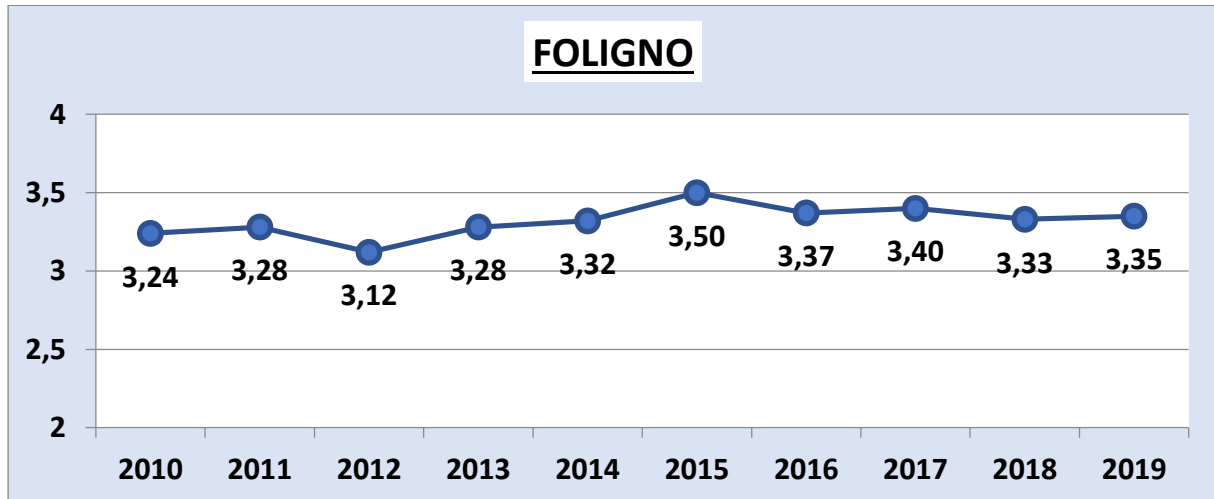


La Direzione territoriale di Perugia, unica Sede di tipo A della regione Umbria, ha riportato dalla rilevazione il risultato di **3,51**, in aumento rispetto all'anno 2018. Il valore conseguito - non essendo stato rilevato alcun giudizio per singolo item inferiore all'obiettivo medio di 3,00 - rappresenta un traino anche per le altre sedi regionali e comprende valutazioni per i servizi specifici in ambito Lavoratori addirittura superiori alla media nazionale.

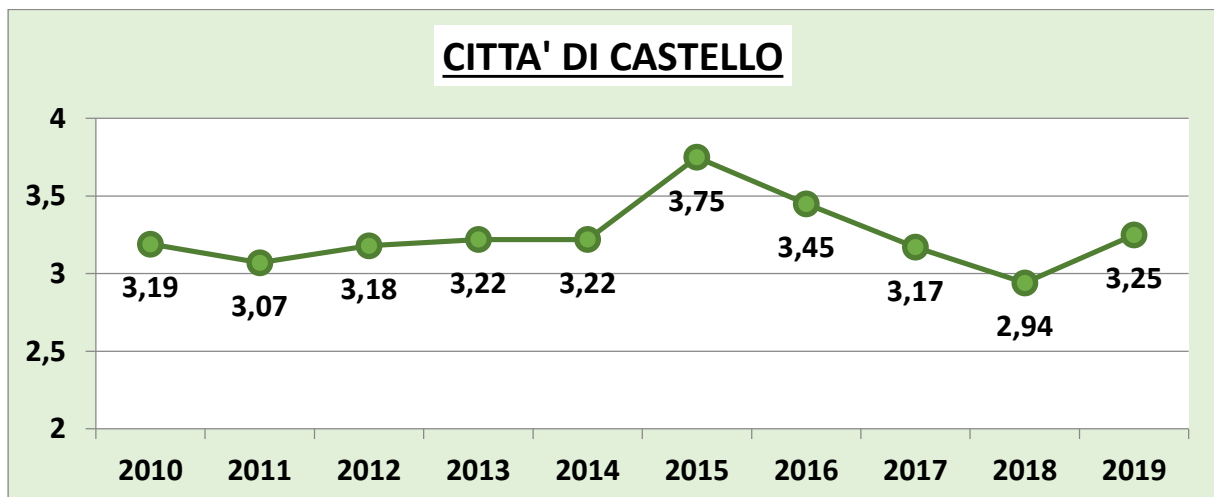


La Sede di Terni ha conseguito un buon risultato rispetto a quello ottenuto lo scorso anno e l'andamento mostra un progressivo miglioramento dal 2017; il valore registrato infatti nel 2019 è di **3,46** contro 3,36 del 2018 e 3,39 nel 2017. Occorre precisare inoltre che non risulta pervenuta la rilevazione dei dati relativi

ai servizi specifici dell'area Lavoratori, sia di sportello che per le prestazioni economiche e sanitarie, e pertanto il risultato conseguito risente inevitabilmente di una valutazione parziale dei servizi di Sede.



Migliora anche se di poco rispetto allo scorso anno (**3,35** nel 2019 e 3,33 nel 2018) l'andamento della Sede di Foligno che pur riportando valori sotto l'obiettivo 3,00 in alcuni servizi generali ed in relazione alle informazioni in tema di prevenzione e lavoratori, ha ottenuto invece giudizi eccellenti per l'area Aziende.



Risulta in netto miglioramento il dato del 2019 della Sede di Città di Castello pari a **3,25** rispetto al giudizio negativo dello scorso anno (2,94), superando anche il valore registrato nel 2017 di 3,17.

Anche nel 2019 non risultano acquisiti dati per la Sede di Orvieto, a causa del mancato riscontro da parte degli utenti.

4. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE

Il giudizio dell'intera regione Umbria e delle sue strutture in questi ultimi anni è migliorato; nel 2019 è stato infatti registrato un valore pari a **3,50**, mentre la scorsa rilevazione era di 3,48. Il dato positivo è dovuto anche ad un incremento registrato per la sede di Terni, che passa da 3,36 a 3,46, e soprattutto all'andamento di Città di Castello che ha recuperato il valore negativo dello scorso anno di 2,94 raggiungendo un giudizio di 3,25. Nonostante i buoni risultati ottenuti per la maggior parte dei servizi prestati, come detto l'Umbria rimane di poco al di sotto della media nazionale pari a 3,57. Le valutazioni attribuite ai singoli aspetti oggetto dell'indagine 2019 risultano comunque generalmente migliorate rispetto allo scorso anno, come rilevano le successive analisi. Si evidenzia che non tutti gli utenti della *Customer Satisfaction* hanno aderito in modo completo: in generale solo gli utenti della categoria Aziende hanno risposto per intero a tutti i quesiti, mentre quelli della categoria Lavoratori solo parzialmente. Nell'analisi dei dati regionali si riscontra comunque che oltre il 50% (per la precisione il 52,4%) degli intervistati si ritiene "molto d'accordo" in relazione alle domande somministrate, il 33,2% "abbastanza d'accordo", il 4,2% "poco d'accordo", l'1,2% "per niente d'accordo", mentre l'8,9% ha risposto "non so".

4.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

Tra i SERVIZI GENERALI DI SEDE alcuni degli elementi oggetto di valutazione registrano per l'Umbria valori superiori alla media nazionale. Nello specifico, gli utenti umbri apprezzano

- l'accessibilità e la comodità nel raggiungere la sede (buona presenza di segnaletica, abolizione delle barriere architettoniche) con un valore regionale di **3,55**, al di sopra quindi del dato nazionale di 3,54,
- la competenza e professionalità del personale di Sede nel dare informazioni esaurienti, adatte a gestire efficacemente eventuali contestazioni per presunte violazioni o per mancato rispetto di un requisito necessario, che diventano un punto di forza della *Customer Satisfaction* 2019 con un dato regionale di **3,74**, pressoché in linea con il dato nazionale pari a 3,77.

Valori più contenuti, ma sempre superiori al valore limite di 3, si registrano per

- la facilità di reperire materiale informativo, con una media regionale di **3,39** rispetto a 3,48 nazionale e più dell'83% degli utenti intervistati che si sono dichiarati "abbastanza" e "molto d'accordo"
- la facilità di reperire informazioni per poter presentare un reclamo, con un valore regionale di **3,26**, contro una media pari a 3,43 nazionale, che tuttavia vede più del 23% di risposte "non so".

Migliorata ed in linea con il giudizio nazionale l'opinione sulla

- efficienza dello sportello telefonico di sede con un valore di **3,57** con più del 90% dell'utenza che si ritiene "abbastanza d'accordo" e "molto d'accordo"; nel 2018 era stato registrato, invece, un valore più basso pari a 3,34.

Nel complesso i SERVIZI GENERALI DI SEDE riportano quindi un giudizio pari a **3,52**, vicino alla media nazionale di 3,58, e comunque superiore al giudizio del 2018 che era stato 3,49.

4.2. Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – RAPPORTO ASSICURATIVO

Il dato relativo ai SERVIZI SPECIFICI PER LE AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO, nella valutazione complessiva è pari al dato nazionale di **3,56** e conferma ampiamente il risultato conseguito nel 2018.

Punti di forza risultano essere

- la chiarezza delle informazioni presenti nei provvedimenti inviati alle aziende, che è stata valutata con un punteggio pari a **3,48**. La votazione, migliorativa rispetto al 2018 (3,46) supera il dato nazionale di 3,40 e la quasi totalità dell'utenza (94,9%) si ritiene "abbastanza d'accordo" o "molto d'accordo".
- la rispondenza del servizio offerto a fronte della richiesta presentata, con un giudizio di **3,61**, pari alla media nazionale (e superiore al dato riportato nel 2018 pari a 3,57) fa registrare ugualmente un elevato numero di utenza "abbastanza d'accordo" e "molto d'accordo" (il 96,10%);

mentre il giudizio sui

- tempi di erogazione del servizio, pari a **3,59**, risulta inferiore sia alla media nazionale (3,66) che a quella del 2018 (3,64), nonostante trovi "molto d'accordo" il 61% degli intervistati ed "abbastanza d'accordo" il 31,2% (giudizio positivo quindi per più del 90% degli utenti).

4.3. Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO

Il valore attribuito ai SERVIZI SPECIFICI PER LE AZIENDE – PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO è invece in calo rispetto al dato nazionale di 3,25, ottenendo solo **2,97**, unico dato negativo della rilevazione di poco inferiore all'obiettivo. Si evidenzia che gli utenti intervistati si sono espressi per il 48,7% "abbastanza d'accordo", il 14,5% "molto d'accordo", l'11,8% "poco d'accordo" e solo il 2,6% "per niente d'accordo", mentre il 22,40% ha risposto "non so". La "disponibilità delle informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro" è risultato anche a livello nazionale, per il secondo anno consecutivo, il giudizio meno favorevole. Viene penalizzato soprattutto il canale *web* mentre gli utenti apprezzano le maggiori informazioni ed i chiarimenti ricevuti allo sportello.

4.4. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – SERVIZI DI SPORTELLO

Ottima la valutazione degli utenti per i SERVIZI SPECIFICI AI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO con un dato regionale pari a **3,65**, migliore del dato nazionale di 3,63 e di quello registrato nel 2018 (3,55). In particolare

- l'organizzazione degli sportelli, gli ambienti e gli orari di apertura riportano un giudizio di **3,62**, pari a quello nazionale, in aumento rispetto al 2018 (3,52),
- la garanzia della tutela della privacy allo sportello ha ottenuto una valutazione positiva di **3,55**, maggiore rispetto al 2018 in cui si è registrato 3,52; tuttavia nonostante il 92,10% di utenti si dichiarò "molto d'accordo" e "abbastanza d'accordo" non è stata raggiunta la media nazionale di 3,65.

Punto di forza della regione Umbria, con giudizio nettamente superiore alla media nazionale, è invece la valutazione dei

- tempi di attesa per poter ottenere il colloquio con l'addetto allo sportello che fa registrare un valore di **3,77**, superiore al dato del 2018 (3,62) ed appunto a quello nazionale di 3,64.

4.5. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI ECONOMICHE

In flessione, rispetto alla media nazionale pari a 3,54, il dato che riguarda i SERVIZI SPECIFICI PER LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE pari a **3,43** che comunque risulta migliorato rispetto al 2018 (3,37). Nello specifico si rileva che

- il tempo di risposta per l'erogazione delle prestazioni ha avuto un giudizio pari a **3,49**, superiore quindi a quello espresso nel 2018 di 3,37; è importante comunque sottolineare che il 32,2% degli intervistati (la percentuale più elevata riscontrata nella *Customer* in oggetto) ha risposto "non so".
- la chiarezza dei provvedimenti inviati relativi alla propria pratica ha ottenuto una valutazione di **3,42**, quindi molto superiore al 3,28 del 2018 e di poco inferiore al 3,46 nazionale (in tale ambito l'82,2% dei giudizi espressi sono complessivamente "abbastanza" e "molto d'accordo").
- la rispondenza dei servizi offerti a fronte della richiesta presentata ha riscosso un valore di **3,39**, inferiore sia al dato nazionale (3,60) sia a quello del 2018 (3,44), ma ha registrato l'85,9% di pareri "molto d'accordo" ed "abbastanza d'accordo".

Infine si segnala che solo 235 su 244 lavoratori intervistati hanno aderito alla rilevazione e che l'assenza totale di giudizi per tale categoria da parte degli utenti della Sede di Terni può avere in qualche modo influenzato il risultato complessivo.

4.6. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI SANITARIE

Si registrano per il 2019 dati in flessione per i giudizi dei SERVIZI SPECIFICI PER I LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE che ottengono una valutazione

regionale di **3,41** contro il 3,57 nazionale ed il 3,49 dell'anno 2018; tuttavia occorre considerare che una forte percentuale di utenti (l'11%) ha risposto "non so" alle domande proposte.

Nello specifico si riscontra che

- l'idoneità degli ambulatori per le visite mediche - a fronte di un dato nazionale più elevato pari a 3,57- riporta un valore di **3,44**, in calo rispetto al 2018 (3,51), nonostante l'83,4% di utenti abbia risposto di essere "d'accordo" o "molto d'accordo",
- la disponibilità del personale medico-sanitario vede più della metà degli utenti "molto d'accordo" (51,5%) e registra un valore pari a **3,45**,
- l'organizzazione delle visite mediche tenendo conto dei tempi di attesa, degli orari di ricevimento, è del **3,35** e risulta quindi lievemente in calo rispetto al 2018 (3,40) e al dato nazionale di 3,48, anche se il 76,90% dell'utenza si è dichiarata "d'accordo" o "molto d'accordo".

Anche per questa domanda, l'attendibilità del dato è da ritenersi influenzata dalla mancanza di risposte di utenti per la Sede di Terni.

5. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE – PERUGIA

La Sede di Perugia è l'unica di tipologia A della regione Umbria e considerato che non è possibile un raffronto con altre strutture di pari livello, è stato effettuato un confronto con i dati nazionali, con la media della regione o con i risultati riportati negli anni precedenti. Il giudizio complessivo del 2019 di **3,51**, è risultato superiore rispetto a quello regionale (3,50) ed il più elevato in assoluto tra le sedi della Regione, ma di poco inferiore a quello nazionale (3,57).

5.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

Il giudizio complessivo dei SERVIZI GENERALI DI SEDE di **3,53** risulta più alto rispetto al dato medio regionale del 2019 e di quanto ottenuto nel 2018 (3,50). In particolare

- l'accessibilità e la comodità nel raggiungere la sede fanno registrare un giudizio pari a **3,56**, superiore al dato nazionale di 3,54 e al dato regionale di 3,55,
- la disponibilità di informazioni sui servizi garantiti dall'Istituto (opuscoli, manifesti, *dépliant*) è di **3,41**, maggiore del valore regionale di 3,39, ma inferiore al 3,48 nazionale, anche se circa l'85% degli intervistati ha dichiarato di essere "abbastanza d'accordo" o "molto d'accordo",
- la disponibilità, competenza e professionalità dei dipendenti della sede, con un valore di **3,75**, rappresenta un punto di forza della rilevazione per gli aspetti generali; il giudizio espresso risulta quindi più elevato della media regionale (3,74), ed anche se di poco inferiore al dato nazionale (3,77), conferma il trend positivo della scorsa rilevazione (3,72),
- la disponibilità di informazioni per presentare reclami in sede, con **3,29**, pur se rimane sotto la media nazionale di 3,43, risulta il più alto a livello regionale sebbene leggermente inferiore rispetto al 2018 (3,31),
- l'efficienza del servizio di sportello telefonico ottiene un giudizio di **3,56**, di poco inferiore quindi al livello regionale registrato (3,57) ed alla media nazionale (3,65), nonostante oltre il 91% dell'utenza intervistata abbia dichiarato di essere "molto" ed "abbastanza d'accordo".

5.2. Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – RAPPORTO ASSICURATIVO.

Il giudizio globale dei SERVIZI SPECIFICI PER LE AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO nel 2019 è pari a **3,53**, e quindi in leggera flessione rispetto al 2018 (3,58) ed al dato regionale e nazionale di 3,56. Oltre il 92% degli interpellati ha comunque risposto di essere "molto d'accordo" o "abbastanza d'accordo" con le domande proposte. Risultano in leggera flessione:

- i tempi di erogazione del servizio, che nel 2019 hanno riportato un valore di **3,54** rispetto al 3,66 del 2018 e al 3,59 del dato regionale,
- la chiarezza nei provvedimenti inviati per la gestione della pratica assicurativa, che con un valore di **3,45** risulta inferiore sia al dato dell'anno 2018 (3,48) che al dato regionale di 3,48, rimanendo comunque più elevato rispetto al dato nazionale di 3,40,

- la rispondenza tra il servizio offerto e la richiesta presentata dalle aziende, invece, si mantiene in linea con il valore del 2018 pari a **3,60**, ma resta leggermente inferiore sia al valore regionale che nazionale (attestati su 3,61).

5.3. Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO

Subisce una flessione il dato relativo alla disponibilità delle informazioni per aderire alle iniziative di promozione della salute e sicurezza sul lavoro che passa da un dato del 2018 di 3,28 ad un livello 2019 pari a **3,11**. Il giudizio espresso - inferiore al dato nazionale di 3,25 - risulta tuttavia nettamente superiore al dato regionale di 2,97, rimanendo infatti ben al di sopra dell'obiettivo 3. Nonostante l'utenza intervistata sia per il 52,5% "abbastanza d'accordo" e per il 18,6% "molto d'accordo" rimane un 20,3% che ha risposto "non so".

5.4. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – SERVIZI DI SPORTELLO

Il dato generale dei SERVIZI SPECIFICI DEI LAVORATORI – SERVIZIO DI SPORTELLO, pari a **3,65**, risulta migliorato rispetto al valore globale del 2018 di 3,56 (superiore anche al dato nazionale di 3,63).

Continuano ad essere punti di forza

- il valore relativo ai tempi di attesa per ottenere un colloquio con l'addetto allo sportello che nel 2019 è pari a **3,76**, mentre nel 2018 era di 3,64 (più elevato quindi del valore nazionale 3,64),
- l'organizzazione dello sportello, gli ambienti e l'orario di apertura - in linea con il valore nazionale e regionale di **3,62** - che risulta il più elevato fra le sedi umbre,
- la garanzia della tutela della privacy allo sportello che evidenzia una parità rispetto al dato regionale di **3,55** e quindi risulta in miglioramento rispetto al 2018 (3,52).

Degli utenti intervistati solamente lo 0,4% si sono dichiarati "per niente d'accordo" sulla qualità dei servizi forniti come sopra descritti.

5.5. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI ECONOMICHE

Il valore dei SERVIZI SPECIFICI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE ottiene nel 2019 un valore di **3,44** (superiore pertanto a quello del 2018 che era di 3,38 ed al risultato medio regionale di 3,43) anche se resta ancora inferiore al dato nazionale di 3,54.

Punti di forza della sede si rivelano

- i tempi di risposta per l'erogazione del servizio richiesto (pari a **3,50** rispetto a 3,49 regionale) che registrano un notevole miglioramento rispetto al 2018, anno in cui si attestarono a 3,37,

- la chiarezza delle informazioni relative alla propria pratica che nel 2019 passa a **3,43** rispetto al 3,30 del 2018 (di poco superiore al dato regionale di 3,42),
- la rispondenza del servizio offerto a fronte della richiesta presentata che con un valore pari a **3,41** supera la media regionale di 3,39.

Nel complesso oltre l'80% degli intervistati si sono trovati d'accordo con le domande sottoposte, più del 16% ha risposto "non so" e solamente l'1,7% si è dichiarato "per niente d'accordo".

5.6. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI SANITARIE

I SERVIZI SPECIFICI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE hanno registrato per il 2019 il valore di **3,42** con una flessione rispetto al valore globale dell'anno 2018 di 3,50 e al dato nazionale di 3,57.

Alcuni punti di attenzione riguardano:

- l'organizzazione delle visite mediche che da un dato del 2018 pari a 3,41 si attesta nel 2019 a **3,34**,
- la disponibilità e la cortesia del personale sanitario che ha riscontrato una flessione, passando da 3,56 del 2018 al giudizio di **3,47** nel 2019,
- l'idoneità degli ambulatori della sede che riporta **3,45**, e si posiziona ad un livello di gradimento inferiore rispetto all'anno 2018 (3,53) ed al dato nazionale di 3,57.

Merita osservare che anche in questo ambito l'11,4% degli intervistati ha risposto "non so" alle domande del questionario e solo lo 0,9% si è dichiarato "per niente d'accordo".

6. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE – TERNI

Presso la sede di Terni, non risulta evidenza della valutazione per i servizi specifici forniti ai lavoratori, e pertanto il giudizio complessivo può ritenersi inficiato da tale circostanza. Il punteggio per l'anno 2019 è comunque pari a **3,46**, maggiore del dato del 2018, ma inferiore al giudizio regionale e nazionale.

6.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

La Sede di Terni ha riportato dei buoni giudizi per gli ASPETTI GENERALI; è infatti migliorato con **3,55** il dato dello scorso anno di 3,45 e Terni risulta la struttura umbra che ha avuto la migliore valutazione in tale ambito, solo di poco inferiore al dato nazionale di 3,58.

I punti di forza, come per le altre sedi umbre, sono rappresentati

- dalla competenza e professionalità riconosciuta al personale, con la migliore valutazione ottenuta tra le Sedi umbre (**3,86**), ben oltre il giudizio nazionale di 3,77 e regionale di 3,74,
- dall'accessibilità fisica e comodità nel raggiungere la sede che sono state valutate **3,71**. Anche questo dato è notevolmente migliorato dal 2018 (3,33) e supera il valore nazionale del 2019, pari a 3,54.
- dall'efficienza del servizio di sportello telefonico della sede che è stato valutato **3,85**; il risultato costituisce il migliore apprezzamento in assoluto della regione e supera notevolmente la media nazionale pari a 3,65.

Un lieve miglioramento registra la disponibilità delle informazioni sui servizi garantiti (opuscoli informativi, *dépliant*); da 3,13 del 2018 il valore passa a **3,17** nel 2019, ma non riesce a raggiungere i valori regionali di 3,39 e nazionali (3,48), anche se oltre il 70% degli intervistati si è reputato "abbastanza d'accordo" o "molto d'accordo".

Un punto di caduta si è rivelata la facilità di reperire informazioni sulle modalità per presentare i reclami in sede, che ha registrato un valore di **2,86** (in calo rispetto al 3,29 del 2018 e inferiore al dato regionale di 3,26). Con l'indicatore quindi sotto la soglia limite, l'aspetto informativo in questione ha richiesto l'attuazione di azioni di miglioramento, come in altre sedi della regione.

6.2. Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – RAPPORTO ASSICURATIVO

Nel 2019 i SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO, riportando un valore medio di **3,60**, si attestano in una posizione superiore rispetto alla media regionale e nazionale di 3,56, e confermano un trend in aumento rispetto al 2018 (3,40).

Nello specifico, punti di forza si sono rivelati

- i tempi di erogazione dei servizi che, con un valore pari a **3,71**, superano nel giudizio il livello regionale di 3,59 e quello nazionale di 3,66 e risultano in aumento rispetto al 2018 (3,50),

- e la chiarezza dei provvedimenti emessi che, al pari di altre sedi dell'Umbria, ha riportato una buona valutazione di **3,50**, oltrepassando sia la media regionale di 3,48 che quella nazionale pari a 3,40.

Unico dato inferiore alle rilevazioni regionali e nazionali di 3,61 è quello riguardante la rispondenza tra il servizio offerto e la richiesta presentata che ottiene un giudizio di **3,57** con una notevole percentuale di utenti "molto d'accordo" (57,1%) ed "abbastanza d'accordo" (il 42,9%), che rappresentano quindi la totalità degli intervistati.

6.3. Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO

Altro punto di attenzione della sede, che ha richiesto l'attuazione di un'azione di miglioramento, è quello che riguarda la disponibilità delle informazioni per aderire alle iniziative di promozione della salute e sicurezza sul lavoro che ottiene una valutazione di **2,50** e si configura, quindi, ancora in calo rispetto alla scorsa rilevazione (anch'essa con 2,90 sotto l'obiettivo 3). Si evidenzia comunque che il 28,6% dell'utenza ha risposto "non so" alla domanda.

6.4. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – SERVIZI DI SPORTELLO

Giudizio non rinvenuto.

6.5. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI ECONOMICHE

Giudizio non rinvenuto.

6.6. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI SANITARIE

Giudizio non rinvenuto.

Come già rappresentato, la rilevazione non ha evidenziato giudizi per i servizi offerti ai lavoratori.

7 RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE – FOLIGNO

La sede di Foligno nel 2019 ha riportato un giudizio complessivo di **3,35** di poco superiore a quello ottenuto nel 2018 di 3,33, ancora quindi al di sotto della media regionale di 3,50 e nazionale di 3,57. Per alcuni servizi prestati sono stati registrati valori inferiori all'obiettivo limite e la sede ha individuato le azioni di miglioramento da intraprendere al fine di migliorare la *performance* e le valutazioni ottenute; merita sottolineare che sono stati registrati anche punti di eccellenza per alcune prestazioni fornite all'utenza. Nel procedere all'analisi puntuale dei vari aspetti occorre considerare, tuttavia, che i dati vanno letti e interpretati con le necessarie riserve legate all'esiguità del campione rilevato (n. 5 tra aziende e lavoratori).

7.1 Giudizi sugli aspetti generali di sede

Il valore medio riportato per i SERVIZI GENERALI DI SEDE è di **3,07**, ben al di sotto del giudizio regionale di 3,52 e nazionale di 3,58, ma anche al dato della scorsa rilevazione che era stato di 3,32;

rappresenta un buon risultato quello ottenuto, nello specifico,

- per accessibilità fisica e comodità nel raggiungere la sede, con un giudizio di **3,67**, superiore ai valori regionali di 3,55 e nazionali di 3,54,
- e per efficienza del servizio di sportello telefonico, che ha raggiunto un valore di **3,40**, pari alla scorsa rilevazione, anche se ancora inferiore al valore regionale di 3,57 e 3,65 nazionale,

punti di debolezza si sono rivelati, invece,

- la disponibilità delle informazioni sui servizi garantiti mediante opuscoli e manifesti all'interno della sede, con un giudizio pari solo a **2,00**,
- la disponibilità di informazioni per presentare reclami, che ha ottenuto un valore pari a **2,50**.

Entrambe le domande hanno trovato gli intervistati distribuiti in pari percentuali tra chi si è ritenuto "per niente d'accordo", "abbastanza d'accordo" e chi ha risposto "non so"; la Sede ha pertanto individuato le necessarie azioni di miglioramento volte a valorizzare maggiormente gli aspetti informativi nei confronti dell'utenza.

7.2 Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – RAPPORTO ASSICURATIVO

Ottimo risultato è stato conseguito invece per i SERVIZI SPECIFICI alle AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO in cui il valore medio espresso è pari a **4,00**, e rappresenta un'eccellenza tra le sedi della regione, posizionandosi ben al di sopra del livello nazionale e regionale in cui la media è risultata del 3,56.

Tutte le domande relative ai servizi alle aziende (tempi di erogazione del servizio, chiarezza delle informazioni presenti nei provvedimenti inviati per la gestione della pratica assicurativa, rispondenza del servizio offerto a fronte della richiesta

presentata) hanno ottenuto una valutazione pari a **4,00**, superando anche singolarmente le valutazioni ottenute in regione ed a livello nazionale.

7.3 Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO

Punto di caduta della Sede si è rivelato il giudizio sui SERVIZI SPECIFICI AZIENDE – PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO che alla domanda relativa alla disponibilità delle informazioni per aderire alle iniziative di promozione alla salute e sicurezza sul lavoro ha riportato un giudizio pari a **2,00**, in calo anche rispetto alla valutazione dello scorso anno. L'utenza si è equamente divisa al 33,3% fra l'essere "per niente", "abbastanza d'accordo" o non a conoscenza. Questo aspetto informativo è stato oggetto delle azioni di miglioramento predisposte dalla Sede al fine di poter garantire un servizio maggiormente rispondente alle esigenze espresse.

7.4. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – SERVIZI DI SPORTELLO

Il giudizio sui SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI- SERVIZI DI SPORTELLO ha riportato un buon risultato con una media di **3,83**, ben oltre la media regionale di 3,65 e nazionale di 3,63.

Punti di forza dei servizi esaminati sono stati i giudizi per

- i tempi di attesa del colloquio con l'addetto allo sportello, con un valore pari a **4,00** (eccellenza della regione e sopra la media nazionale),
- la garanzia della tutela della privacy che è stata valutata **4,00** e pertanto anche tale aspetto, come l'attenzione ai tempi di cui sopra, costituisce un'eccellenza a livello regionale e nazionale.

L'organizzazione allo sportello ottiene una valutazione pari a **3,50**, in linea quindi con la valutazione della scorsa rilevazione; l'utenza interpellata ha espresso giudizi positivi dividendosi equamente tra l'essere "abbastanza d'accordo" e "molto d'accordo".

7.5 Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI ECONOMICHE

Il giudizio sui SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI- PRESTAZIONI ECONOMICHE riporta una valutazione di **3,20** e, quindi, risulta migliorato il parere espresso pari a 3,00 del 2018.

Ottimi i risultati, sopra la media umbra e nazionale, riguardo ai

- tempi di risposta per l'erogazione del servizio richiesto con un valore di **4,00** (media nazionale 3,56),
- chiarezza dei provvedimenti emessi, contenenti informazioni relative alla propria pratica, che registra un giudizio di **3,50** (media nazionale 3,46);

l'unico *gap* che emerge riguarda la valutazione sulla rispondenza del servizio offerto a fronte della richiesta presentata, con un giudizio di **2,50** ed un'utenza divisa a metà tra "per niente d'accordo" e "molto d'accordo".

7.6 Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI SANITARIE

Il giudizio medio riportato per i SERVIZI SPECIFICI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE è di **3,17**, e quindi oltre ad essere in calo rispetto al dato del 2018 di 3,50, si attesta su un livello inferiore alla media regionale di 3,41 e nazionale di 3,57.

Invece, nel dettaglio, per quanto riguarda

- l'idoneità degli ambulatori per le visite mediche
- e l'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa e orario di ricevimento)

si registra un buon giudizio pari a **3,50**, addirittura superiore ai valori regionali e, per gli aspetti organizzativi, anche al dato nazionale di 3,48.

Un punto di attenzione particolare si è rivelata la disponibilità e la cortesia del personale sanitario con un valore di riferimento pari a **2,50** (al di sotto dell'obiettivo prefissato e oggetto pertanto di azione di miglioramento). Sul punto occorre tuttavia considerare l'esiguo numero di utenti intervistati (solo n. 2) con giudizi nettamente contrastanti, uno "per niente d'accordo" e l'altro "molto d'accordo".

8 RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE – SEDE DI CITTA' DI CASTELLO

8.1 Giudizi sugli aspetti generali di sede

La sede di Città di Castello di tipo C, a differenza delle altre Sedi finora analizzate, non presenta utenza della categoria Aziende, e pertanto l'esiguo numero di intervistati (n. 6) è rappresentativo solo della categoria Lavoratori.

Il giudizio medio raggiunto nella rilevazione 2019, pari a **3,25**, vede tutti i servizi al di sopra del valore limite 3 e si posiziona quindi ad un livello nettamente superiore rispetto al valore medio registrato nel 2018 di 2,94. Unici aspetti che hanno portato ad assumere azioni di miglioramento sono la scarsa disponibilità a reperire informazioni per la presentazione dei reclami e la rispondenza fra il servizio offerto a fronte della richiesta presentata.

Di seguito si riportano nello specifico i giudizi ottenuti.

8.2. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – SERVIZI DI SPORTELLO

Il giudizio medio riportato per il SERVIZIO DI SPORTELLO con **3,67** supera il dato regionale di 3,65 ed anche quello nazionale di 3,63 ed è migliorativo rispetto ai dati riportati nell'anno 2018, in special modo per la valutazione della competenza e disponibilità del personale che risulta in linea con i dati delle altre sedi della regione.

Ottima la valutazione riportata per

- i tempi di attesa per ottenere il colloquio con l'addetto allo sportello che ha registrato un valore di **4,00**, al di sopra anche come singolo *item* alle valutazioni di Umbria (3,77) e Italia (3,64).

Buona la considerazione ottenuta anche per i servizi relativi

- all'organizzazione dello sportello che, con la valutazione dell'ambiente e degli orari di apertura, pari a **3,60**, risulta migliorata rispetto al 2018 (3,50), sebbene resti ancora inferiore, di poco, al giudizio di 3,62 registrato per l'Umbria e l'Italia,
- alla tutela della privacy allo sportello (**3,40**), ancorché la stessa sia stata valutata in misura leggermente inferiore al giudizio del 2018.

8.3 Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI ECONOMICHE

I SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI PER PRESTAZIONI ECONOMICHE hanno riportato un giudizio medio di **3,11**, in questo caso inferiore al dato di Umbria e Italia, ma decisamente migliore rispetto al valore negativo di 2,40 registrato nel 2018.

In particolare

- il tempo di risposta per l'erogazione del servizio ha riportato un giudizio pari a **3,33**, mentre lo scorso anno era stato di 2,50,
- alla chiarezza dei provvedimenti emessi relativamente alla propria pratica è stata assegnata una valutazione di **3,17**, superiore quindi al giudizio di 2,50 del 2018.

Punto di attenzione rimane la rispondenza del servizio offerto a fronte della richiesta presentata che anche nel 2019 ha registrato un valore inferiore all'obiettivo (**2,83**), ma aumentato rispetto al 2,25 del 2018.

8.4 Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI SANITARIE

Il giudizio medio sui SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE di **3,17** è migliorato rispetto al 2018, anno in cui aveva ottenuto un punteggio inferiore all'obiettivo (2,67). Tutti i vari servizi hanno ottenuto dei valori più elevati rispetto alla scorsa rilevazione, sebbene ancora inferiori ai giudizi di Umbria e Italia; nello specifico

- l'idoneità degli ambulatori ha ottenuto una valutazione pari a **3,17**, migliore quindi rispetto al valore negativo di 2,50 del 2018.
- anche la disponibilità e la cortesia del personale sanitario hanno registrato maggiori valutazioni rispetto al giudizio negativo del 2018 di 2,50, raggiungendo il valore di **3,00**
- ugualmente l'organizzazione delle visite mediche continua a registrare un trend positivo ottenendo un giudizio migliorativo rispetto al valore 3,00 del 2018, pari cioè a **3,33**.

9 SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

La rilevazione effettuata per le varie Sedi dell'Umbria, oltre a registrare la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza riguardo alle dimensioni di qualità dei principali servizi erogati dall'Istituto, ha messo in evidenza alcuni aspetti che meritano l'adozione di azioni di miglioramento; in particolare quelli più incisivi hanno riguardato la necessità di rendere maggiormente fruibili le informazioni per presentare reclami e per aderire alle iniziative di promozione alla salute e sicurezza sul lavoro che generalmente hanno riportato giudizi in calo rispetto al 2018.

Gli utenti intervistati hanno rappresentato esigenze diverse per i vari servizi ed hanno risposto anche alle domande aperte (a testo libero) con utili proposte di miglioramento che si riportano negli schemi di sintesi sotto riportati.

Dall'analisi si evince che il campione di utenti che ha espresso aspettative sulla qualità dei servizi erogati e proposte di miglioramento è molto diverso tra le sedi, come pure eterogenea è la suddivisione delle segnalazioni tra le categorie maggiormente ricorrenti.

Un discreto numero di risposte aperte risulta per l'area Aziende della Sede di Perugia (n. 14) ripartito in ugual misura fra giudizi positivi e negativi, mentre nella Sede di Terni, dove i suggerimenti sono stati in tale ambito solo 8, i giudizi positivi superano gli aspetti negativi.

Si può facilmente constatare che il maggior numero di richieste di miglioramento riguarda i servizi di *call center* ed *on-line*, il sito istituzionale e la modulistica (n.14) nonché la qualità e la tempistica delle prestazioni sanitarie (n.15), mentre solo in minima parte i suggerimenti (n. 4) attengono il miglioramento dei servizi di sportello che, complessivamente, sono stati apprezzati e valutati positivamente.

PERUGIA			
RISPOSTE APERTE		SUGGERIMENTI SU ASPETTI NEGATIVI	GIUDIZI POSITIVI
AZIENDE	14	7	7
LAVORATORI	30	18	12
TOTALE	44	25	19
COMPETENZA PROFESSIONALE DEL CONTACT CENTER E SERVIZI INTERNET DEL SITO			5
MIGLIORARE TEMPI SERVIZI ON-LINE E TELEFONICO			4
MIGLIORARE QUALITA' E TEMPISTICA DELLE VISITE MEDICHE E SERVIZI SANITARI			13
AMPLIARE ORARIO DI ACCESSO AGLI UFFICI			3
TOTALE			25

TERNI				
RISPOSTE APERTE		SUGGERIMENTI SU ASPETTI NEGATIVI	GIUDIZI POSITIVI	
AZIENDE	8	3	5	
LAVORATORI	0	0	0	
TOTALE	8	3	5	
INFORMAZIONI TELEFONICHE				1
MIGLIORARE LE INFORMAZIONI DEL SITO PER LA GESTIONE DATI AZIENDALI				1
MIGLIORARE LA MODULISTICA				1
TOTALE				3

FOLIGNO				
RISPOSTE APERTE		SUGGERIMENTI SU ASPETTI NEGATIVI	GIUDIZI POSITIVI	
AZIENDE	3	2	1	
LAVORATORI	1	1	0	
TOTALE	4	3	1	
MIGLIORARE SERVIZI ON-LINE E SITO INTERNET				2
GESTIONE INFORTUNI E PARERI				1
TOTALE				3

CITTA' DI CASTELLO				
RISPOSTE APERTE		SUGGERIMENTI SU ASPETTI NEGATIVI	GIUDIZI POSITIVI	
AZIENDE	0	0	0	
LAVORATORI	5	2	3	
TOTALE	5	2	3	
COMUNICAZIONE OPERATORI AREA SANITARIA				2
TOTALE				2